

令和4年度近畿電気通信消費者支援連絡会（第29回）開催報告

1. 開催日時

令和5年2月10日（金）13：30から15：30まで

2. 開催場所

Web会議システム（Webex）によるオンライン開催

3. 議事

- (1) 総務省（本省・近畿総合通信局）からの情報提供（資料配付のみ）
- (2) 消費者相談関係機関・事業者団体からの情報提供（資料配付のみ）
- (3) 消費生活センターが受け付けた相談事例に基づく質問・要望
- (4) 総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換

4. 相談事例に基づく質問・要望の主な内容

(1) 取り扱った主な内容

①MNP 予約番号の発行

ア 事例概要

出張販売で勧誘されて他社から MNP で MVNO を契約したが、認知症気味で、使い方が分からない。息子夫婦とともに出張販売運営元の代理店店舗に出向き、元の事業者への MNP 転出を希望したが、契約月と同月内は MNP 予約番号発行ができない仕様とのこと。

イ 論点

MNP 予約番号発行には即日応じているか。MNP 転入当月は MNP 予約番号発行不可などの条件を設けているか。

ウ 事業者回答

契約当初においては、初期契約解除の申出があった場合は元の事業者に戻れるように MNP 予約番号を発行し、それ以外の場合は無料期間経過後から MNP 予約番号の申込みを受け付けている。

エ 総務省見解

電気通信番号計画及び「携帯電話・PHSの番号ポータビリティの実施に関するガイドライン」において、携帯電話事業者は、双方向での番号ポータビリティ（MNP）を可能としなければならないとされている。同ガイドラインにおいて、MNPの利

用に当たっては、①インターネット等を利用する方法による利用改善等、②引き止め行為の禁止、③番号ポータビリティ予約番号取得までの所要時間、④転入時に求められる番号ポータビリティ予約番号の有効期間について規定しており、具体的には、移転元事業者は、利用者が MNP 予約番号を取得するまでの所要時間について、利用者に対して不必要に長期間要すると認識させることがないようにその運用方法等を工夫することとされているほか、利用者が、初期契約解除制度又は確認措置により契約の解除を行うに当たり、MNP（MNP を実施するための予約番号の発行を含む。）の申込みを行った場合は、携帯電話事業者は、当該利用者による MNP を可能とした上で、初期契約解除制度又は確認措置による契約の解除に応ずる必要がある（新規の電話番号による携帯電話役務の契約をした場合を除く。）とされており、携帯電話事業者においては、上記の内容を遵守することが求められる。

②商業施設内ブースでの高齢者への MVNO 回線勧誘

ア 事例概要

キャリアショップが出張販売で出店していたショッピングセンターのブースで呼び止められ、MVNO サービスに MNP で乗り換えるよう勧誘されて契約したが、乗換え前の携帯電話会社のメールアドレスが使えなくなっていることに気付いた。契約時にそのような説明はなかったとして、当該キャリアショップに契約解除を申し出たが、担当者不在を理由に先延ばしされた。センターから初期契約解除の手続を助言し、再度の MNP により元の携帯電話会社との契約に戻ることができたが、契約者が 80 歳以上の場合は家族に連絡等を行うこととする当該キャリア事業者の規定による対応がされていなかったため、対応の徹底をセンターから申し入れた。

イ 論点

- ・商業施設内出店ブースでの契約は、不意打ち性が高い上、利用者が高齢等の場合は、スマートフォンの操作やアフターサービスに関する不安を訴え、解約を希望するケースもある。ショップ以外の場所で勧誘する際は、特に丁寧に説明いただきたい。
- ・MNO が扱う MVNO は仕組みが複雑で消費者に分かりづらい。契約者から代理店宛に初期契約解除の申し出があった場合、期間内の対処ができるよう、速やかに案内してほしい。
- ・高齢者との契約時における家族への確認等の規定を各社で定めているとは思いますが、本件のようなトラブルを回避するためにも、規定どおりの対応を徹底い

ただきたい。

ウ 事業者回答

- ・(MVNO 事業者) 契約時には動画や書面を用いて理解度に応じた丁寧な説明をするよう指導している。80 歳以上の高齢者が来店した場合の対応については、2022 年 11 月から、契約時の家族確認の強化(家族同伴での来店)の推奨、電話による家族の同意の確認)を全店舗に周知している。
- ・(キャリア事業者) 本件では、メールアドレス変更について理解いただくまで説明し、それ以外の説明についても内容を理解いただいている認識であったため、家族への確認はしなかった。また、契約解除の申出があった際に初期契約解除の連絡先を案内した。80 歳以上の顧客への対応について、2022 年 11 月からは、MVNO サービスについても、当社と同様の受付ルールに変更し、可能な限り家族の同意を得て販売するよう運用を変更した。「出張販売前研修」も実施。

③出張販売時に実施される不適切な営業(説明)について

ア 事例概要

スーパーでの出張販売において、キャッシュホンを引き続き利用でき、電子マネーもキャリア決済で利用できると説明されたので契約したが、実際はいずれも利用できなかった。ショップに申し出ても満足できる対応がされなかったが、後日ショップから提示された解約条件に納得したので、解約することとなった。

イ 論点

ショッピングセンター、スーパー等での出張販売による契約トラブルが一定数あり、その多くが説明内容が事実と異なるというもの。出張販売時に丁寧な営業(説明)が行われるような取組を実施いただきたい。

ウ 事業者回答

契約者と消費生活センターに迷惑をおかけして申し訳ない。本件については、管轄支店を通じて再発防止を指導した。出張販売について消費生活センターから日々相談をいただいていることは重く受け止めている。2022 年 10 月から、出張販売の実施前に、研修を通じて、イベントスタッフを含む全スタッフに消費者保護ルールの順守を指導している。

④高齢者への販売

ア 事例概要

スーパーのアプリをスマートフォンに設定するため、同じ施設内の携帯電話シ

ショップを訪れた際に、通信サービスの利用状況を聞かれ、他社利用中であると答えると、「サービスだから」と言われてスマートフォン2台と機器を手渡された。契約先を乗り換えた認識はなかった。翌日ショップにキャンセルを申し出ると拒否されたので、別居の家族に相談し、スマートフォン2回線とホームルーターを契約したことが判明。80歳以上だったが、契約時にショップから家族への連絡はなかった。センターから携帯電話事業者に連絡したところ、契約は全て取消し同等の対応がされることになった。

イ 論点

当該代理店に関しては当センターに複数相談が入っており、当事者の属性はいずれも高齢者。スマートフォンの操作方法を尋ねるために来店したケースもあれば、スーパーのアプリのインストールを手伝うとの張り紙を見て、同じ施設内の当該ショップに来店したケースもある。複数台のスマホ・Wi-Fi・タブレット等の契約をしているケースもみられ、当事者が契約内容を理解していない。本人の特性（年齢・来店目的・利用状況等）を踏まえ、適切な販売を行ってほしい。

ウ 事業者回答

当社事案で迷惑をおかけして申し訳ない。指摘されたとおり、同様の事案が複数発生しており、調査の結果、不適切な販売方法も確認されたため、厳正な対処を実施した。再発防止に向け、当該代理店と一次代理店を含め、販売体制の改善を進めている。

⑤ パソコンもインターネットも利用しない高齢者に対する訪問販売によるインターネット接続サービス契約

ア 事例概要

銀行口座から、携帯電話事業者の名称が表示された身に覚えのない引き落としがあった。センターがあっせんに入り、同社に契約内容の説明を求めたが、本人が予約の上で来店しないと説明できないとのことなので、本人が店舗に向いて確認したところ、光回線（光卸）と光テレビを契約していることが判明。光回線は転用により契約したものだ。本人はPCやネットを利用せず、契約の覚えがないため、同社に契約解除と返金を求める書面を送付したが、同社は、本人が申込書に記入して承諾しているとして求めに応じなかった。テレビ視聴等のために光回線を契約することを理解して本人が承諾したとの同社の主張には合理性がないと判断し、センターから引き続き同社に契約解除と返金を求めたが、同社は、申込書への本人署名を経て契約は有効に成立しているとして求めに応じず、合理的な説明もなかった上に、当市の対応を批判する発言もあった。その

後も同社による合理的な対応がされないため、条例に基づき同社に書面で出頭を求めたところ、出頭期日の前に同社からセンターと本人に回答があり、今回に限り返金に応じるとのことだった。その後、同社の出頭を受けてあっせんを実施し、高齢者との契約の有効性や適合性原則、会社の認識についての問題点を強く指摘して対応を求めた。その後、支払済みの全額が同社から返金された。

イ 論点

- ・出頭の際に当局が指摘・要請した内容に対する認識と具体的な対応の状況について、少なくとも本社の責任者の見解を示して報告すること。
- ・問題のある契約の取消し等による返金に時間を要する問題についての現状と改善の内容を具体的に報告すること。また、いまだに地方公共団体のあっせんの趣旨を理解せず、顧客の契約内容の提示を拒否する担当部署の対応が見られることから、対応を改め、周知徹底を図り、その状況を報告すること。
- ・当局消費者保護審議会の報告書を共有することによる、認知機能が低下した高齢者との契約や次々販売・過量販売についての理解を深める取組の状況を報告すること。

ウ 事業者回答

- ・本件については、当時のご利用実績及び説明内容の確認ができなかったことから総合的に判断し、全額返金した。返金に時間を要したことは申し訳ない。
- ・本件では、高齢者に対してより踏み込んだ丁寧な対応ができておらず申し訳ない。お客様対応部門へ更なる指導を徹底する。
- ・今回、センターの期待に添えず、出頭通知書を受領することになり申し訳ない。昨年8月に、当社担当部署の全ての相談員に対し、センターと一緒に相談事案を解決する姿勢で対応するよう周知徹底を図った。
- ・自治体のあっせんを受けて当社が契約内容を開示することについて、自治体の意向に沿う対応ができていないとの印象を与え、申し訳ない。顧客情報の第三者への開示は本人の承諾を得て対応しているので、理解をお願いする。
- ・相談事例は、当社の関係部門にも情報を共有し、必要に応じて改善提案を行っているほか、経営層にも定期的に報告している。
- ・貴市から提供いただいた報告書の内容は、現場営業部門責任者をはじめ経営層にも情報共有した。今後同様の事案が発生しないように努めてまいる。

エ 総務省見解

- ・電気通信事業法第26条、電気通信事業法施行規則第22条の2の3及び「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において、電気通信事

業者及び届出媒介等業務受託者（販売代理店）は、利用者の知識及び経験並びに契約締結の目的に照らして、利用者に理解されるために必要な方法及び程度で提供条件概要説明を行わなければならないこととされている（いわゆる適合性の原則）。また、特に配慮が必要と考えられる利用者とされている高齢者等に対しては、その利用実態等を踏まえ、十分に契約内容を理解し、その役務を必要とするかどうかも含め、利用者が適切に判断できるような説明を行うことが求められ、専用資料を用いたより丁寧かつ詳細な説明や親族等の同席等望ましい例が挙げられている。

- これらの適合性の原則に違反することが明らかとなった場合には、総務省において必要に応じて事業者への事実確認等の調査を行い、法令違反の事実が認められた場合は、消費者保護その他の公益上の見地から総合的に判断した上で、行政指導等を行うことがある。また、それにもかかわらず是正が見られない場合等は、電気通信事業法第 26 条違反として同法第 29 条第 2 項に基づき総務大臣の業務改善命令の対象となる。
- なお、消費者トラブルの円滑な解決の観点から、一般的に、電気通信事業者の消費者対応関係部門においては、消費者行政関係機関、特に、実際の消費者トラブルを扱う消費生活センターとの信頼関係の構築・維持に努めることが重要である。今回の事例において、本件事業者が、本件相談者や貴市への対応の結果として貴市長から貴市条例に基づき出頭を求められるという事態に至り、更に、貴市によるあっせんの場において高齢者との契約に関する問題点を指摘されたことは、本件事業者において真剣に受け止められるべきであると考え。他方、貴市によるあっせんの場において本件事業者が貴市から報告を求められたことについては、総務省は、本件あっせんの手続に関与していないため本件事業者から当該報告を直接受ける立場にないが、今回御教示いただいた事例の内容は、電気通信事業者による利用者への対応状況を把握するための一つの貴重な情報として、総務省内で共有する。

⑥説明書面なしで電話勧誘した光回線

ア 事例概要

大手電話会社を名乗った電話があり、利用中の光回線より通信料が安くなると勧誘されたので、業者の指示どおりに転用承諾番号を取得し、契約先を変更した。しかし、届いた書類を確認すると、申し込んだ覚えのないオプションを多数契約したことになっており、現状より料金が高くなることが分かった。業者に解約を申し出ると、更新月以外は違約金を支払わなければならないとのこと。電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の対応状況をセンターから確認し

たところ、令和4年7月施行の消費者保護ルール改正を全く知らないようだった。後日業者から、転用手続きはキャンセルし、違約金も無料にするとの回答があった。

イ 論点

令和4年7月から、電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明が義務化されているので、電話勧誘での書面なしの説明はやめていただきたい。

ウ 事業者回答

代理店への指導が行き渡っておらず、説明書面を用いた電話での説明ができていなかったことは申し訳ない。同様の事案が発生しないよう、再発防止に努めている。なお、本件事案について当社で事実確認した結果は以下のとおり。

- ・大手電話会社とは名乗っていない。事業者名、代理店名等のほか、従前のサービスが解約になることも伝えている。
- ・料金メリットは現状との比較の上で伝えている。
- ・転用承諾番号の取得については顧客の同意を得ている。
- ・オプション付帯については説明の上で提案している。
- ・解約の申出は、当社ではなく代理店にされたものと思われる。それ以降は当社が前面に立って対応している。

エ 総務省見解

令和4年7月1日から施行された電気通信事業法施行規則の改正内容については、詳細等を記載した「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」においても同年2月に改正を行い公表しているところ。また、総務省HPにおいて、例えば、電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化に対応した電話勧誘から契約までの流れの典型例を挙げるなどして、その概要を説明しているほか、電気通信事業者からの問合せを踏まえた「改正電気通信事業法施行規則に関するQ&A」を掲載するなど電気通信事業者への周知に努めてきたが、今後も、電気通信事業者や届出媒介等業務受託者において消費者保護ルールの遵守が徹底されるよう、効果的な周知の方法を検討する。

⑦高齢者に対する通信契約の勧誘・販売について

ア 事例概要

CATVの固定電話を契約している高齢者への勧誘で、現在契約している他社スマートフォン月額料金と同程度の金額でCATVのテレビ・固定電話・インターネット・スマートフォンが使えるとの説明があり、契約に至った。しかし、金額の誤記を理由に申込書を二度も書き直させられ、勧誘時の説明より金額が高くな

っていたほか、そもそも追加したサービスは不要なものであった。このため解約を申し出たところ、追加したサービスは全て解約になった。

イ 論点

- ・高齢者への勧誘時に、十分な説明をせずに親族の同意不要の欄にチェックをさせることは、本来の趣旨に反するので、社内の勧誘ルールの改善及び徹底をお願いする。
- ・勧誘に当たっては割安感を前面に押し出すのではなく、適合性の原則に従い、個々の状況に適した対応をお願いする。
- ・高齢者の契約について、一般的にどのような勧誘ルールに基づき対応しているのか教示いただきたい。

ウ 事業者回答

70歳以上の高齢者と契約する場合、家族等の第三者に契約内容を説明した上で、営業担当の上長による契約内容の電話確認を実施している。

⑧勧誘時の説明不足と書面不備について

ア 事例概要

業者が来訪し、居住地域と近隣で電話回線と光回線の引き直し工事をすると言われ、それらが使えなくなると困ると思って申込書にサインした。業者名を尋ねても自社名を答えなかった。後で確認すると、そのような工事はないことが判明。申込書や確認書へのチェックは業者が勝手に入れたもの。CATV・ネット・電話を新規で申し込んだことになっていた。パンフレットに記載のCATV会社の電話番号は使われていなかった。相談者がネットで見つけた当該CATV会社の別の窓口で電話して相談すると、電話で解約を受け付けるとのこと。その後、代理店から申込書が返却され、解決した。

イ 論点

虚偽の案内による無断契約である。消費者に誤認のないようきちんと説明をすること、契約申込書には契約先である電気通信事業者の名称と連絡先を記載すること等、代理店への指導をお願いする。

ウ 事業者回答

当社事案で迷惑をおかけして申し訳ない。説明内容が正確に伝わらず、結果として誤解を招いた。重要事項確認書へのチェックについては、説明の際に担当者と顧客で相互に確認しながら担当者がチェックを入れ、顧客にサインしてもらうケースがあったが、顧客がチェックを入れることが本来である。申込書に当社連

絡先の記載がなかったため、書類の更新に合わせて記載する。パンフレットに記載の電話番号が使われていなかったとのことだが、当社で確認したところ使用できる状況だった。ただ、全体的な再確認は必要。代理店に対して改めて注意・指導を行った。当社としても指摘された内容を真摯に受け止め、改善に努める。

⑨据置型無線通信機器の電話勧誘について

ア 事例概要

4年前に契約したホームルーターサービスを解約する際、端末代金の残債があると言われた。端末代金は2年で完済したと思っていたが、前年に電話勧誘を受けて、新たに端末を3年の割賦契約で購入したようになっていた。電話勧誘を受けた際に、それまで使用していた端末に問題はないと伝えたにもかかわらず、無料だとして送付された端末について、残債があることは納得できないとのこと。一方、事業者によると、毎月の通信料金から月賦相当額を割り引くことで実質無料になると説明し、説明内容を記載した書類も送付した上で、相談者がサインした書類が返送されたことを受けて、機器を送付したとのこと。相談者は、書類の内容をよく確認していなかった。販売方法には納得できないが、残債を支払って契約終了となった。

イ 論点

突然の電話では内容がよく理解できないことがあり、後日送付される書類も、実際はよく確認しないことも多い。実質無料という説明や電話勧誘はやめてもよいのではないか。

ウ 事業者回答

同様の事案が発生した場合は、後確認電話の録音内容を確認することにより、顧客が誤認した原因を明らかにし、問題があれば、トークスクリプトの改善等により再発防止に努めている。「実質無料」についても、今後も誤認されないような分かりやすい説明に注力してまいる。

(2) 主な意見等

- 〔上記(1)①の事例〕無料期間を経過しないとMNP予約番号が発行できないということになると、すぐにMNPで転出したい利用者には不満が残るのではないか。この期間は、囲い込みではないか。(消費生活センター)
- 〔上記(1)④の事例〕消費者のニーズを適切に分析せず、意向に沿わない不要な商品・サービスを販売することは問題である。(学識経験者)
- 〔上記(1)⑤の事例〕本件事業者の回答内容は、本市からの質問・要望に対して

具体的な見解が示されたとは言いがたい。本件事業者については、センターがあっせんに入った段階での顧客情報の開示の取扱いや返金の在り方について、認識や対応に問題がある。このような状況では当該事業者とあっせんを行うことが難しいということを総務省にも把握いただきたい。(消費生活センター)

- 〔上記(1)⑤の事例〕あっせんは、地方公共団体の業務として行われており、消費生活センターと事業者との信頼関係の構築・維持がなければ円滑には進まないものである。本件事案においては双方の信頼関係が崩れている状態と判断するが、例えば、事業者側の業務の処理方法を改善するといった取組を進めることにより、信頼関係の構築に努めていただきたい。(学識経験者)
- 〔上記(1)⑥の事例〕・契約先変更に伴う料金の変更内容については、消費者が理解できるよう、分かりやすく説明いただきたい。(学識経験者)
- 〔上記(1)⑧の事例〕本件事業者の加盟店管理には問題が多いのではないかと考えている。(消費生活センター)
- 〔上記(1)⑨の事例〕「実質無料」の内容を誤解する消費者もいるので、より分かりやすい説明をしていただきたい。(消費生活センター)

5. 総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換の主な内容

(1) 取り扱ったテーマ

販売代理店の勧誘に関する課題について

(2) 主な意見等

- 不実告知を理由とした取消権を電気通信事業法に入れていただきたい。(消費生活センター)
- 大手通信会社の代理店が、インターンシップに応募した大学生に、携帯電話の契約について不適切な営業活動をさせている。(消費生活センター)
- 携帯電話の販売代理店がショッピングセンターでの出張販売で不適切な営業活動をしているので、法規制を検討すべきではないか。(消費生活センター)
- 光回線の電話勧誘の際は、契約先が変更になることを明確に案内いただきたい。(消費生活センター)
- 高齢者への丁寧な対応がされるよう、実効性のある仕組みを検討いただきたい。(消費生活センター)
- 来店目的を適切に把握するなど、顧客のニーズをくみ取った対応をしてほしい。(消費生活センター)
- 電気通信サービスが悪質商法に利用され、電気通信事業者の代理店が介在している事例がある。この事例では、特定商取引法上の業務提供誘引販売や連鎖販売取引に該当し得る問題のある勧誘行為が行われているが、当該電気通信事業者は、代理店

の業務実施状況を調査・検証する義務を怠り、苦情処理対応についても適切に行わなかった。総務省には、このような問題を軽視せず、法に違反する事業者に対し、速やかに指導を行うことを求める。(消費生活センター)

- 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」第7章第4節(1)
 - ①(イ)の部分に、媒介等業務受託者に対する電気通信事業者の指導監督義務の内容を明確に記載することを求める。(消費生活センター)
- 有名アルバイト求人サイトを見て応募した大学生が、携帯電話ショップに連れて行かれて携帯電話を7台分契約させられ、依頼者から約束された代金の支払がされず、多額の債務を負ったという事案が最近発生した。この事案では、ショップ店員が関与している疑いがある。(消費生活センター)
- 販売代理店の独自キャンペーンでトラブルになる事例が多いので、携帯電話事業者でも当該キャンペーンの内容について十分把握してほしい。(消費生活センター)
- 契約が成立した後に事業者が顧客に対して契約内容を確認する、いわゆるサンキューコールの適切な運用を徹底いただきたい。(消費者相談関係団体)
- 販売代理店の経営におけるキャリアへの依存度に鑑み、不適切な販売を抑制するような手数料施策の仕掛けを検討いただきたい。(事業者団体)
- 出張販売の健全化に向けた具体的な取組を順次実行に移している。(事業者団体)